

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «АртроМедЦентр»
_____ И.В. Китаев
«01» сентября 2026 года

ПРАВИЛА
предоставления платных медицинских услуг в ООО «АртроМедЦентр»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг ООО «АртроМедЦентр».

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«исполнитель» — ООО «АртроМедЦентр»;

«лечащий врач» - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «АртроМедЦентр»;

«информированное добровольное согласие» - письменный документ, в котором пациент информируется о сути получаемой медицинской услуги, ее потенциальной опасности, способе оказания медицинской услуги, а также условиях получения этой услуги в соответствии с ч. 1. ст. 20 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Информирование добровольное согласие является необходимым предварительным условием оказания медицинских услуг;

«первичный приемом» - обращения Потребителя к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через три месяца

с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

«повторный прием» - повторное обращение Потребителя к одному специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

1.5. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

1.6. Исполнитель обеспечивает оказание медицинских услуг качественно в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации, порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, с учетом стандартов медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций.

1.7. Исполнитель обеспечивает Потребителя бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения, режиме работы, перечне медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг; о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи (при наличии), применяемых при предоставлении платных медицинских услуг, а также информации о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи; а также сведения о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации); о действующих лицензиях.

1.8. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.9. Настоящие Правила размещены для всеобщего ознакомления на информационных стендах ООО «АртроМедЦентр», на сайте ООО «АртроМедЦентр»: https://artromedcentr.ru/ в сети Интернет.

2. Правила и условия предоставления медицинских услуг

2.1. Медицинские услуги оказываются:

с понедельника по воскресенье с 08:00 до 20:00 часов;

2.2. Прием Исполнителем осуществляется по предварительной записи по телефону **+7 (495) 104-44-16** либо путем заполнения формы на сайте **https://artromedcentr.ru/**

Все медицинские услуги оказываются по назначению лечащего врача или при наличии направления из других медицинских учреждений - по согласованию с Исполнителем.

2.3. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с графиком работы соответствующего врача на момент обращения.

Выбранные Потребителем дата и время заносятся в медицинскую информационную систему (МИС) вместе с контактными данными Потребителя.

Администратор регистратуры Исполнителя информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

2.4. За 1 (один) календарный день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста администратор регистратуры Исполнителя связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан за 1 (один) календарный день предупредить администратора регистратуры Исполнителя.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 10 минут администратор регистратуры Исполнителя имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю. Если Потребитель не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает, то он должен заранее сообщить об этом администратору регистратуры Исполнителя по телефону.

В случае если время опоздания превышает 10 минут, Потребителю предоставляется возможность приема в ближайшее свободное время при наличии специалистов.

2.5. По предварительной записи в день приема ожидание Потребителем предоставления платных услуг ориентировочно от 1 минуты до 1 часа.

Потребитель, пришедший к Исполнителю без предварительной записи, может быть принят врачом по согласованию с администратором регистратуры Исполнителя в порядке живой очереди.

2.6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

2.7. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

2.8. При обращении для получения медицинских услуг Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- законный представитель - документ, подтверждающий его статус (свидетельство о рождении, решение суда и т.д.)
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении к Исполнителю Потребитель:

- заключает договор на оказание медицинских услуг;
- дает согласие на обработку персональных данных.

При первичном обращении к Потребителю следует явиться на прием за 15-20 минут до начала приема. Это время требуется для заключения договора и заполнения необходимой медицинской документации.

2.9. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство гражданин или его законный представитель дают лично (ст. 20 Федерального

закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

2.10. Исполнитель не оказывает услуги скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности Потребителя

3.1. Потребитель имеет право на:

- профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим требованиям;
- на выбор врача, при наличии у Исполнителя нескольких врачей нужной специальности;
- получение консультаций врачей — специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными Потребителю методами и лекарственными препаратами;
- получение информации в доступной для понимания и восприятия форме любые сведения о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, включая рекомендации по лечению, данные промежуточных обследований, результатов анализов и обследований, информацию о диагнозе, методе лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации и образовании его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получение информации об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению;
- получение по обращению Потребителя документов, подтверждающие фактические расходы потребителя на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения, а именно: копии договора с приложениями и дополнительных соглашений к нему (в случае заключения); справку об оплате медицинских услуг по установленной форме; рецептурного бланка с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенного подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации; документов установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов);
- получение информации о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено

обращение (жалоба);

- предоставление в доступной форме информации о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи (при наличии), применяемых при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым условием оказания медицинских услуг;

- отказ от медицинского вмешательства;

- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Потребитель обязан:

- соблюдать нормы, установленные настоящими Правилами;

- оплатить медицинские услуги своевременно;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента Исполнителя;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине (в том числе и по телефону);

- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- дать информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей и работников Исполнителя;

- соблюдать установленный порядок деятельности Исполнителя и нормы поведения в общественных местах;

- посещать медицинские кабинеты Исполнителя в соответствии с установленным графиком их работы;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- бережно относиться к имуществу Исполнителя, соблюдать чистоту и тишину на территории Исполнителя;

- не нарушать правила о запрете курения;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

- не допускать поведение, оказывающее негативное влияние на нормальный режим работы медицинского персонала, нормальный прием пациентов, спокойствие и безопасность лиц, находящихся у Исполнителя (шумное поведение, брань, оскорбление пациентов, персонала Исполнителя);

- выполнять иные обязанности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Исполнителя без разрешения администрации;

- курить в помещении Исполнителя;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт;

- находиться в помещениях Исполнителя в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если присутствует риск для жизни и здоровья, такие Потребители удаляются из помещения Исполнителя сотрудниками правоохранительных органов;

- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

- проводить фото-, аудио-, видеосъемку в помещении Исполнителя;

- посещать Исполнителя с животными;

3.4. В случае нарушения Потребителем данных правил Исполнитель вправе не заключать с ним договор оказания платных медицинских услуг или расторгнуть заключенный договор.

3.5. Также пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики и лечения.

3.6. По вопросам качества обслуживания Потребители вправе обратиться к Исполнителю:

- по телефону **+7 (495) 104-44-16**;

- лично к Генеральному директору, лично к главному врачу;

-письмом в адрес Исполнителя: 115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д.6/14

3.7. Адреса и телефоны органов исполнительной власти в сфере охраны здоровья граждан:

Департамент здравоохранения г. Москвы

Адрес: 127006, г.Москва, Оружейный переулок, д.43, тел. (499) 251-83-00

Росздравнадзор: Управление Росздравнадзора по г. Москве и Московской области

Адрес:127206, г. Москва, ул. Вучетича, дом 12а, тел.: +7 (495) 611-47-74.

Роспотребнадзор: Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве

Адрес:129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4/9, тел.(495) 687-40-35, факс (495) 616-65-69.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После подписания договора об оказании платных медицинских услуг и оплаты Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Потребитель должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2. Для проведения медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.3. По результатам осмотра Потребителю выдается заключение (выписка из медицинской карты) с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

4.4. В случае нарушения Потребителем установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к Генеральному директору или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора регистратуры Исполнителя.

4.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя или его законного

представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок оплаты услуг

5.1. С согласия Потребителя оплата медицинских услуг осуществляется в порядке 100% предоплаты до получения медицинской услуги путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя или безналичным перечислением, если Сторонами не оговорено иное. Иной порядок оплаты услуг Исполнителя может быть установлен сторонами путем заключения дополнительного соглашения к договору об оказании платных услуг.

5.2. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо, застрахованный по ДМС, сотрудник юридического лица, с которым заключен договор на оказание услуг) и оговаривается в договоре.

5.4. При оплате услуг Потребителю выдается кассовый чек.

5.5. Стоимость услуг определяется Прейскурантом Исполнителя, утвержденным Генеральным директором.